Le rapport du Médiateur 2011



Avant-propos

Au cours de l'année 2011, les sollicitations de la part des clients de la RATP ont augmenté, confirmant la progression de la notoriété de la médiation. En offrant aux clients un espace de conciliation, elle joue un rôle de plus en plus important dans la résolution des litiges commerciaux.

Cependant, le pourcentage élevé de dossiers non recevables concernant les verbalisations montre qu'il existe encore une marge de progression dans la connaissance des modalités de saisine du Médiateur. Nous les repréciserons dans ce document.

Vous trouverez également dans ce rapport les recommandations d'améliorations que je formule à la suite des saisines reçues en 2011, afin de mieux satisfaire encore tous les clients dans les années à venir.

Tout au long de l'année, j'ai pu compter sur le fort engagement de mes collaborateurs, que je remercie vivement. Je tiens également à remercier tous les différents services de la RATP qui m'ont aidé à accomplir ma mission.

Philippe Labbé




Monsieur Pierre Mongin
Président-Directeur Général


Philippe Labbé

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous adresser mon premier rapport d'activité en tant que Médiateur de la RATP, conformément aux missions que vous m'avez confiées depuis le 1er avril 2011.

Le nombre de saisines a repris sa progression en 2011, avec 330 dossiers transmis au Médiateur. C'est le niveau le plus élevé depuis la mise en place de la médiation à la RATP en 1990.

Cette augmentation peut s'expliquer par la notoriété de plus en plus importante du Médiateur, devenu un recours souvent utilisé. La diffusion de ses coordonnées accompagnées d'informations sur la procédure de médiation a été intensifiée, à la fois sur le site ratp.fr et sur le site du Club des Médiateurs de Services au Public, véritable portail d'information sur la médiation institutionnelle en France.

Cette progression des recours au Médiateur serait certainement encore plus forte si les services relation clientèle de la RATP n'avaient pas dans le même temps évolué dans la prise en charge des réclamations. La personnalisation de leurs échanges et la pertinence de leurs décisions réduisent le nombre de clients insatisfaits. Cette tendance devrait se renforcer avec la mise en place d'un service clientèle RATP unique au 1er janvier 2012, dont l'objectif est d'améliorer encore la qualité des réponses.

L'année écoulée a été particulièrement importante pour la médiation en France. L'Ordonnance du 16 novembre 2011 a adapté au droit français la directive du Parlement européen du 21 mai 2008 sur le champ d'application de la médiation. La Commission de la Médiation de la Consommation a diffusé sa Charte de la Médiation, référence en matière de bonnes pratiques. Les travaux menés avec les autres Médiateurs au sein du Club des Médiateurs de Services au Public ont permis de consolider de nombreuses positions communes.

Chacun des dossiers recevables par le Médiateur a été traité avec un maximum d'attention, de la manière la plus personnalisée et avec toute l'humanité nécessaire pour les personnes en situation de précarité ou ayant des difficultés à faire reconnaître leur bonne foi.

L'enquête de satisfaction réalisée chaque année auprès des requérants a révélé une satisfaction globale vis-à-vis de la médiation, quelle que soit la décision finale : 85% des clients recommanderaient le recours au Médiateur à l'un de leurs proches.

Enfin, j'ai accordé une importance considérable à l'observation de certains dysfonctionnements révélés lors de situations vécues par les clients sur le réseau RATP. Ma connaissance du fonctionnement de l'entreprise et ma position de Médiateur m'ont aidé à formuler des progrès souhaitables dans la relation avec les clients. Ils font l'objet de recommandations que j'ai adressées aux différents départements de la RATP, afin qu'ils étudient la faisabilité de certaines améliorations. J'ai également recueilli les réponses aux interpellations émises par mon prédécesseur.

En ce qui concerne l'Assistance aux Victimes, l'année 2011 a été très intense, à travers une mobilisation permanente pour apporter une aide aux victimes d'accidents sur le réseau RATP et à leurs familles. Cette partie de ma mission fera l'objet d'un rapport spécifique.

Enfin, les relations avec les associations de consommateurs se sont poursuivies dans un climat de confiance mutuelle, favorisant le dialogue. La concertation s'est concrétisée par de nombreuses séances de travail en commun, impliquant les responsables de projets de l'entreprise.

Je vous remercie, Monsieur le Président, de m'avoir accordé votre confiance et d'avoir respecté ma totale indépendance à l'égard des structures internes de la RATP, me permettant ainsi de travailler en toute objectivité et impartialité.

Philippe Labbé

Régie autonome des transports parisiens • RCS Paris B 775 663 438
Siège : 54, quai de la Rapée, 75599 Paris cedex 12 • Tél 01 58 78 20 20 • Fax 01 58 78 31 70 • www.ratp.fr

Le Président-Directeur Général



Monsieur Philippe Labbé
Médiateur de la RATP



Pierre Mongin

Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie pour votre rapport pour l'année 2011, le premier que vous réalisez depuis votre prise de fonction le 1er avril 2011.

A l'instar d'autres grandes entités rendant des services au public, la RATP a la chance depuis 1990 de pouvoir disposer en son sein d'un Médiateur.

Votre mission est de réexaminer, en toute impartialité le cas des clients de la RATP, qui à la suite d'une réclamation relative à un procès-verbal d'infraction, ont reçu du service concerné une réponse jugée par eux non satisfaisante, ou qui n'ont pas reçu de réponse du tout. Vous intervenez donc en second ressort, après le traitement de la réclamation par le service clientèle, désormais mutualisé pour l'ensemble des réseaux de transport.

La Médiation permet de concrétiser les valeurs du Groupe que sont notamment le respect, l'attachement à l'intérêt général et le professionnalisme au service du Client. Et, vous avez su défendre cette conception qu'a le groupe RATP de sa relation de service au client dans le cadre de la profonde évolution actuellement en cours des règlementations nationales et européennes relatives à la Médiation.

Votre rôle est essentiel pour conforter la bonne qualité de la relation que nous souhaitons entretenir avec nos clients en Ile-de-France ou dans le monde. Je me réjouis d'apprendre le renforcement de la notoriété du Médiateur de la RATP, dont témoignent tant la progression du nombre de saisines reçues au cours de l'année 2011 par rapport à l'année 2010 que le triplement de la fréquentation du nouvel Espace Médiateur sur le site internet ratp.fr.

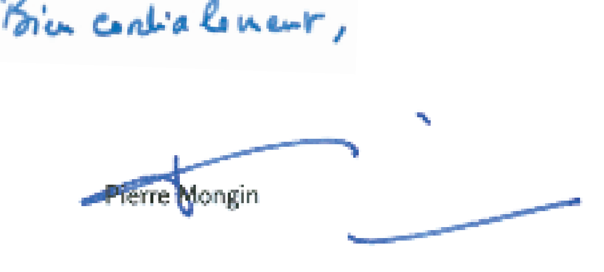
Dans le cadre de vos fonctions, il vous incombe aussi de signaler les dysfonctionnements que vous avez pu constater au cours de l'examen des dossiers traités et de proposer des améliorations. Je note, à cet égard, que vous réalisez plusieurs recommandations intéressantes notamment en matière d'information voyageurs ou de modification tarifaire.

Vous avez également réalisé un travail remarquable au sein de Commissions de règlement amiable visant à prévenir les contentieux relatifs à la baisse de chiffre d'affaires des entreprises et commerces concernés par les grands projets que sont l'aménagement du pôle transports de Châtelet-les Halles et les travaux de prolongement du tramway T3.

Vos attributions comportent un dernier volet relatif à l'Assistance aux victimes d'accidents survenus dans les espaces RATP, auquel vous avez décidé de consacrer cette année un rapport spécifique.

Je vous remercie d'avoir su exercer vos fonctions avec compétence, indépendance et humanité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Pierre Mongin

Régie autonome des transports parisiens • RCS Paris B 775 663 438
Siège : LAC B916 • 54, quai de la Rapée, 75599 Paris cedex 12 • Tél 01 58 78 20 20 • Fax 01 58 78 31 70 • www.ratp.fr

L’activité de la médiation

LA MONTÉE DE LA NOTORIÉTÉ DU MÉDIATEUR A CONTRIBUÉ À L’AUGMENTATION DU NOMBRE DE SAISINES DE PLUS DE 12% EN UN AN. LES 330 DOSSIERS REÇUS EN 2011 CONSTITUENT LE CHIFFRE LE PLUS ÉLEVÉ DEPUIS LA MISE EN PLACE DE LA MÉDIATION À LA RATP EN 1990.



La médiation en 2011

La médiation à la RATP

Le Médiateur de la RATP intervient à la demande d'un client pour résoudre un litige à l'amiable. Pour qu'il puisse intervenir, le client doit avoir reçu une réponse insatisfaisante à une première demande formulée au service clientèle. Le litige peut concerner une verbalisation ou tout autre sujet relevant du contrat de transport. Les cas de force majeure, les dommages corporels, les délits et les litiges faisant déjà l'objet d'une procédure judiciaire, n'entrent pas dans le champ d'intervention du Médiateur.

Nommé par le Président – Directeur général de la RATP, le Médiateur est totalement indépendant des structures internes de l'entreprise et se situe hors hiérarchie. Il remet chaque année un rapport de son activité.

Dans l'instruction des dossiers, le Médiateur vérifie les faits décrits par le client et le respect des règles applicables. Il peut demander un complément d'information, à la fois au client et à l'entreprise. Sa décision prend en compte tous les éléments du contexte. Il rend un avis consultatif, qui ne constitue pas une jurisprudence.

Le Médiateur contribue également à faire progresser la qualité du service rendu par la RATP. Il adresse à l'entreprise, voire au Syndicat des Transports d'Ile-de-France, ses remarques et recommandations sur les sujets qui sont l'objet d'interrogations et d'incompréhension de la part des clients.

Une montée de la notoriété de la médiation

Les informations sur la possibilité de saisir le Médiateur de la RATP ont encore été renforcées. Elles sont aujourd'hui fournies par cinq principaux canaux :

- le service clientèle de la RATP,
- le site ratp.fr,
- le Club des Médiateurs des Services au Public, avec un lien du site clubdesmediateurs.fr vers l'espace Médiateur du site ratp.fr,
- le Défenseur des droits, avec un lien du site mdr.defenseurdesdroits.fr vers le site ratp.fr,
- les associations de consommateurs, également avec des liens de leurs sites vers le site ratp.fr.



Cette progression de sa notoriété fait de plus en plus du Médiateur un interlocuteur incontournable en matière d'arbitrage dans les domaines des litiges commerciaux. Au sein même de la RATP, des salariés contactent le Médiateur pour lui demander d'intervenir dans le cadre de litiges internes à l'entreprise.

Le Médiateur rappelle à cette occasion les conditions de sa saisine et l'étendue de son champ d'intervention. Il s'efforce également d'orienter ses interlocuteurs vers les services de l'entreprise susceptibles de répondre à leurs demandes.

Philippe Labbé a été nommé Médiateur de la RATP le 1er avril 2011, en remplacement d'Ivan Roth, qui a fait valoir ses droits à la retraite. Son intervention est envisagée pour l'ensemble du Groupe RATP.



Un espace Médiateur sur ratp.fr

Un nouvel espace Médiateur a été aménagé au sein du site ratp.fr, avec des informations accessibles en français et en anglais. Il contient à la fois des données sur le cadre de la médiation à la RATP et tous les éléments pratiques nécessaires pour constituer un dossier dans le cadre d'une saisine. La fréquentation de cet espace a triplé en 2011 par rapport à 2010, passant de 5 346 à 16 272 visiteurs uniques. Il contribue à renforcer la notoriété du Médiateur de la RATP et apporte des réponses aux questions des clients concernant l'aide qu'il peut leur apporter.



Le Club des Médiateurs des Services au Public

Le Médiateur de la RATP est l'un des membres fondateurs du Club des Médiateurs de Services au Public. Le Club rassemble les Médiateurs qui partagent les mêmes convictions sur la place de la médiation dans la société et adhèrent aux mêmes principes de fonctionnement, regroupés dans une charte réactualisée en 2011.

Au sein du Club des Médiateurs, le Médiateur de la RATP contribue aux échanges d'expérience et aux travaux de réflexion sur l'évolution de la médiation institutionnelle selon les directives européennes. Il a également suivi un programme de formation à la fois théorique et pratique proposé par le Club aux Médiateurs et à leurs équipes.

Le Médiateur de la RATP est référencé sur le nouveau site www.clubdesmediateurs.fr. Celui-ci diffuse des informations générales sur les valeurs de la médiation institutionnelle et renvoie les Internautes sur les sites de chaque médiateur, afin qu'ils y obtiennent des informations plus ciblées en fonction de leur litige éventuel.

L'évolution du cadre réglementaire de la médiation

L'année écoulée a été importante pour la médiation. L'Ordonnance du 16 novembre 2011 adapte au droit français la directive du Parlement européen du 21 mai 2008. Elle définit la médiation comme un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en vue de la résolution amiable de leur différend, avec l'aide d'un tiers. Elle instaure également des règles communes, comme l'exigence d'impartialité et de compétence du Médiateur, la confidentialité de la médiation et la possibilité pour les juridictions de rendre exécutoires les accords issus des médiations.

En novembre 2011 également, la Commission Européenne a transmis au Parlement Européen un projet de directive relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation. En accord avec le Club des Médiateurs de Services au Public, le Médiateur de la RATP se félicite des objectifs et de l'ambition portés par ce texte. Il s'interroge cependant sur la proposition visant à exclure de la directive les médiateurs employés exclusivement par une structures ou entreprise pour laquelle ils sont chargés de résoudre des litiges. L'efficacité des médiateurs auprès des entreprises étant largement reconnue, ceux-ci ne doivent pas être exclus du champ de la directive proposée. Le Médiateur de la RATP appuie la position commune en ce sens prise par le Club des Médiateurs des Services au Public.

Quant à la Commission Médiation du Conseil National de la Consommation, elle a publié en septembre 2011 une Charte des bonnes pratiques aux critères exigeants. Elle a ensuite engagé un processus de référencement des médiateurs. Le Médiateur de la RATP a préparé un dossier afin d'être référencé par la Commission.

Le Défenseur des Droits

Les échanges avec les services du Médiateur de la République se sont poursuivis après la modification de cette institution par la loi du 29 mars 2011, et l'intégration de ses missions au sein du Défenseur des Droits. Une première rencontre entre le Médiateur de la RATP et le Défenseur des Droits en fin d'année a permis de confirmer la poursuite des collaborations mises en place.



Les relations avec les associations de consommateurs

Le Médiateur de la RATP est désormais chargé des relations avec les associations de consommateurs agréées ayant signé le protocole de concertation avec la RATP. Il a organisé et participé personnellement en 2011 à plusieurs rencontres avec les représentants des associations. Riches de remarques et suggestions, elles ont été précieuses pour aider la RATP à progresser dans sa prise en considération des attentes de ses voyageurs.

En impliquant les responsables de l'entreprise, les réunions de concertation ont ouvert une véritable réflexion partagée sur de nombreux projets en développement. Elles ont facilité l'intégration des suggestions des voyageurs dans des domaines aussi divers que les nouveaux trains du RER A, la perception du sentiment de propreté, l'accessibilité, le développement durable dans les achats, l'information des voyageurs dans tous les domaines, le tri sélectif, la formation des conducteurs de bus, le zonage tarifaire en Ile-de-France, les gares écomobiles…

La participation des représentants des associations de consommateurs est restée élevée toute l'année, signe de la qualité des échanges et de l'importance qu'elles accordent à la concertation sur les sujets essentiels à la qualité du transport.

Le Médiateur souhaite continuer à renforcer ses liens avec les associations de consommateurs. Il maintiendra la fréquence des rencontres, afin d'encourager le débat et stimuler les propositions.

Le Médiateur a apprécié le climat de confiance mutuelle dans lequel se sont déroulées les réunions. Concrétisée au fil des années, cette confiance favorise aujourd'hui les initiatives de co-construction au bénéfice de tous, dans un partenariat durable.

Le Médiateur et les associations ont défini ensemble les thèmes de la concertation pour 2012, parmi lesquels la lutte contre les incivilités, le système d'information Image, la régulation de la ligne A du RER, la maintenance des ascenseurs, la valorisation patrimoniale, la politique de sécurité, l'aménagement du pôle de Châtelet – Les Halles, la propreté sur le réseau, les relations sociales…



L'évolution nécessaire du protocole de médiation de la RATP

La médiation, mise en place en 1990 à la RATP, est actuellement régie par le protocole de Médiation du 20 février 2006 signé avec les associations de consommateurs. Le Médiateur proposera prochainement de le revoir, pour le mettre en adéquation avec la nouvelle Charte de la Médiation éditée par la Commission Médiation du Conseil National de la Consommation, précisant les critères essentiels d'Indépendance, Impartialité et Gratuité.



Les échanges avec les services relation clientèle

La possibilité de recourir à la médiation est dorénavant indiquée par les services clientèle de l'entreprise lorsqu'ils répondent par la négative à une contestation. Le Médiateur a poursuivi son travail de proximité et ses échanges avec ces services, afin de consolider le climat de confiance réciproque.

Le Médiateur a également suivi en 2011 la préparation de l'évolution des services clientèle par réseau (Bus, Métro, RER) vers un service clientèle unique RATP au 1er janvier 2012. Cette nouvelle organisation vise à fournir aux clients la réponse la mieux adaptée aux sollicitations de toute nature, avec une meilleure cohérence d'ensemble. Un historique des contacts avec les clients au niveau de l'entreprise permettra davantage de personnalisation dans les réponses.

Une fois sa phase de mise en place terminée, le service clientèle mutualisé offrira une meilleure réactivité et des réponses plus rapides. De son côté, le Médiateur aura un seul interlocuteur au service relation clientèle de la RATP, au lieu de quatre auparavant.

L'assistance aux victimes

L'assistance aux victimes d'un accident sur le réseau RATP fait partie des missions du Médiateur. Il assure la présence de l'entreprise aux côtés des victimes et de leurs familles, à un moment où elles en ont particulièrement besoin et ce, quelles que soient les circonstances de l'accident, sans recherche préalable des responsabilités.

Pendant toute l'année, le Médiateur est resté joignable en permanence pour les victimes et leurs familles. Il a veillé au partage d'informations par les différentes unités opérationnelles de l'entreprise et à l'efficacité de la mobilisation des différents acteurs.

Le Médiateur a également été particulièrement attentif à donner toute sa place à la médiation de la RATP dans les réseaux associatifs et juridiques d'Aide aux Victimes.

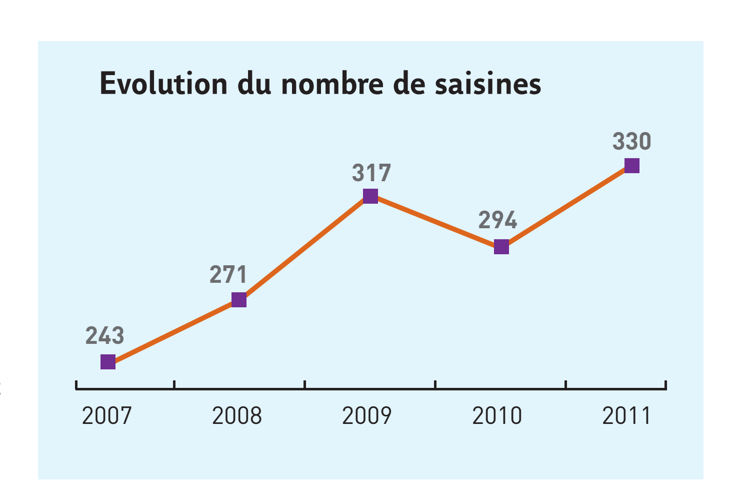
Les Commissions de règlement amiable

Le Médiateur de la RATP siège en compagnie de la Médiatrice de la Ville de Paris à la Commission de règlement amiable instituée par le Conseil de Paris concernant les travaux de prolongement du tramway T3. Cette entité vise à prévenir les contentieux relatifs aux baisses de chiffre d'affaires des entreprises et commerces situées sur le tracé de la ligne. Le Médiateur participe de la même manière à la Commission mise en place en 2011 concernant le projet d'aménagement du pôle transports de Châtelet - Les Halles.

La médiation en chiffres

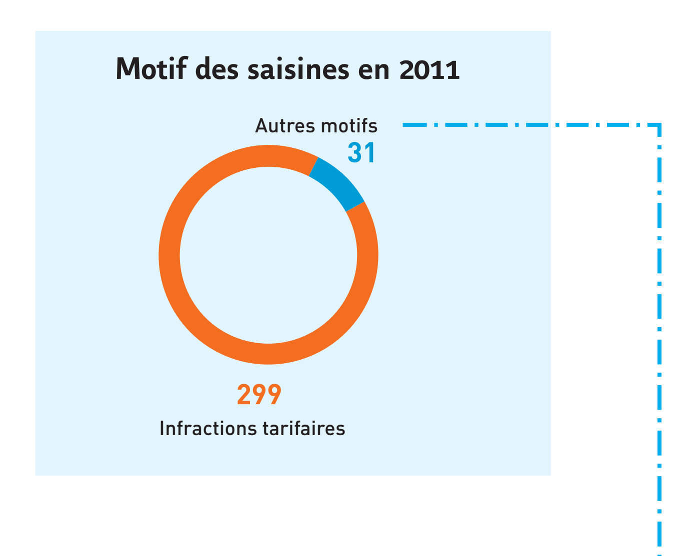
Une reprise de la progression des saisines

La visibilité de la médiation et sa facilité d'accès ont certainement contribué à la reprise de la progression du nombre de saisines en 2011, en augmentation de plus de 12% en un an. Elles ont été renforcées par l'ouverture de l'espace Médiateur sur le nouveau site ratp.fr et la forte progression du nombre de ses visiteurs en 2011.

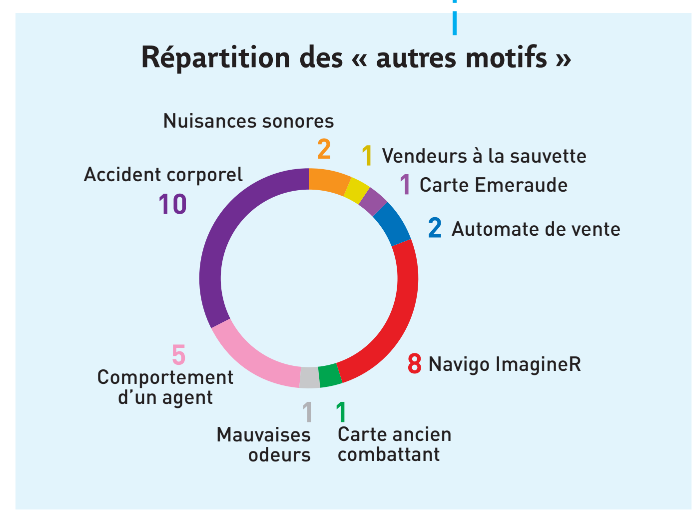


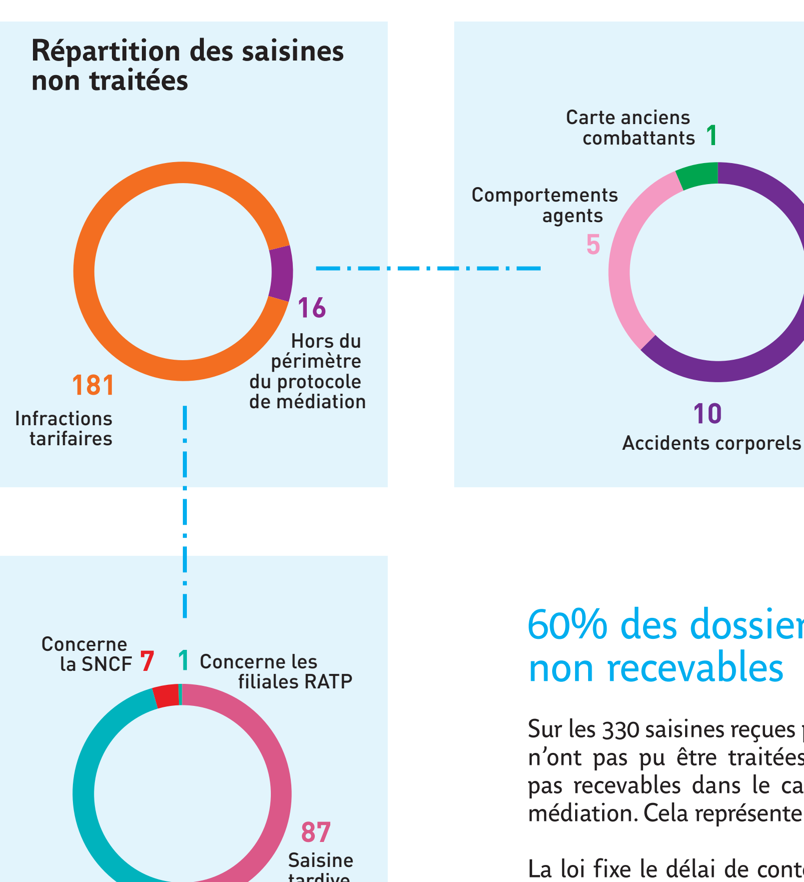
Un élargissement des motifs de saisine

Si les saisines concernent majoritairement la contestation d'une infraction tarifaire, les autres motifs représentent aujourd'hui plus de 10% du total, signe de la reconnaissance de l'élargissement du champ d'intervention du Médiateur.









60% des dossiers non recevables

Sur les 330 saisines reçues par le Médiateur, 197 n'ont pas pu être traitées, car elles n'étaient pas recevables dans le cadre du protocole de médiation. Cela représente 60% du total.

La loi fixe le délai de contestation d'un procès-verbal à deux mois. Les saisines du Médiateur qui se rapportent à une verbalisation sont donc liées à un délai de recevabilité de deux mois maximum à compter de la date de l'infraction.

Une fois ce délai écoulé, la RATP transmet le dossier au Trésor Public, qui se charge du recouvrement. Le Médiateur n'a donc plus la possibilité d'intervenir sur un dossier qui n'est plus maîtrisé par la RATP.

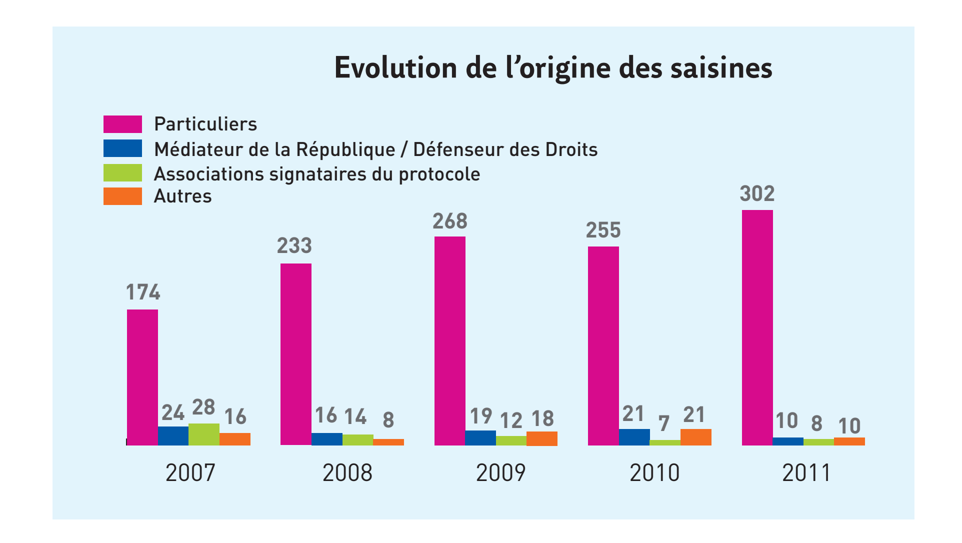
En 2011, les saisines tardives, présentées au-delà de deux mois, ont représenté 44% des dossiers irrecevables. C'est d'autant plus dommageable que certaines de ces saisines tardives concernent des personnes en situation de précarité, qui n'ont pas pris garde à la nécessaire réactivité pour donner à leur requête le maximum de chances d'aboutir.

Le Médiateur ne peut pas intervenir sur les saisines précoces qui lui sont adressées avant que le service clientèle ait été contacté ou se soit prononcé. La montée de la notoriété de la médiation fait imaginer à un nombre de plus en plus important de clients que le Médiateur va pouvoir résoudre leur problème, quelles que soient les circonstances. 44% des dossiers irrecevables en 2011 ont été liés à une saisine précoce. Le Médiateur répond aux dossiers non recevables dans les 5 jours.



Les saisines directes en forte augmentation

On constate une forte progression des saisines directes des clients, de plus de 18% en 2011. Au-delà de la facilité d'accès à l'information concernant la médiation, elle révèle aussi une certaine « maturité » face au recours au Médiateur. Le nombre de saisines de la part des associations de consommateurs s'est stabilisé. La part de saisines provenant de la Médiation de la République a sensiblement régressé, peut-être une conséquence de sa réorganisation en vue de son intégration aux missions du Défenseur des Droits.

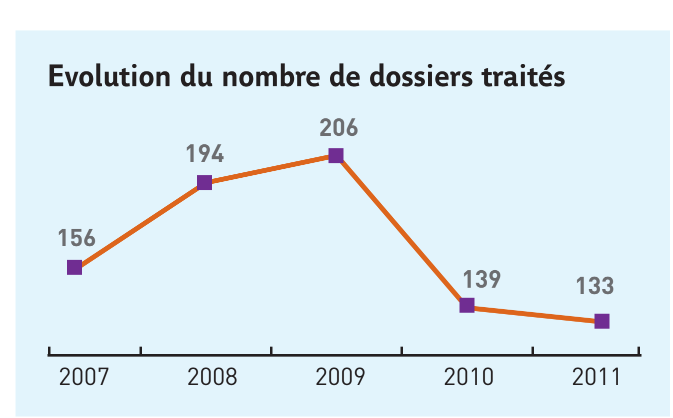


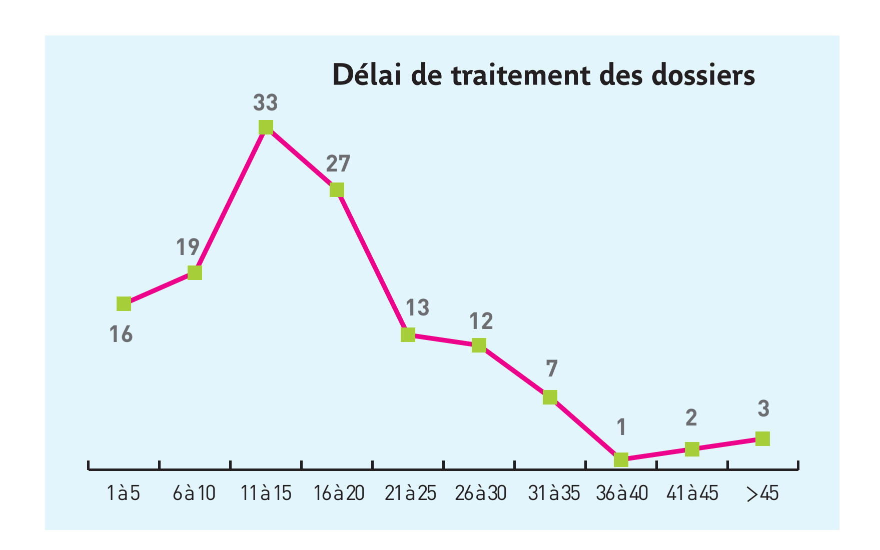
De plus en plus de clients connaissent la possibilité qui leur est offerte de recourir à la médiation. Les 330 saisines reçues en 2011 constituent le chiffre le plus élevé depuis sa création à la RATP.

Un nombre de dossiers traités globalement stable

Si le nombre de saisines a été plus important qu'en 2010, le nombre de dossiers traités est resté globalement stable. Le nombre de dossiers irrecevables a donc augmenté. Leur progression est liée à la non prise en compte par les clients de la procédure de médiation et en particulier des délais à respecter. De son côté, la formation des agents des services clientèle et la pertinence des réponses apportées aux réclamations ont également contribué à faire diminuer le nombre de dossiers de médiation recevables.

Les dossiers que le Médiateur est en mesure de traiter sont très variés : désaccord sur les conditions d'une verbalisation, règles jugées peu claires, déficit d'information, appareils défectueux, pièges tarifaires… Chaque demande est examinée de manière individuelle. Le Médiateur cherche d'abord à vérifier les faits présentés par le client et le respect des règles applicables. Il n'hésite pas à prendre en compte les circonstances particulières et la situation personnelle du demandeur.







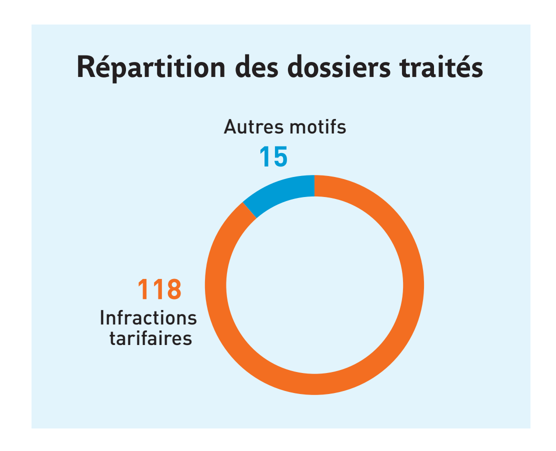
Un traitement des dossiers en profondeur

Lors de la phase d'instruction, le Médiateur collecte les éléments complémentaires qui lui permettent de mieux apprécier le dossier. Il peut être amené à se tourner vers le voyageur pour lui demander des éléments complémentaires. Si celui-ci ne les lui adresse pas dans les délais demandés, le Médiateur considérera qu'il n'est pas en mesure d'accomplir sa mission de médiation et il rejettera la demande. De la même manière, le Médiateur s'adresse aux services internes de la RATP pour obtenir certaines informations qui lui sont utiles : éventuels rapports des agents concernant le dossier, échanges entre le client et la RATP, textes de loi applicables pour les dossiers complexes…

Il lui est également possible de demander une enquête complémentaire concernant les agents mis en cause par les clients. Le rapport d'enquête est alors signé par l'agent, son supérieur hiérarchique et le cadre responsable.

En 2011, la durée moyenne de traitement des dossiers a été de 15,8 jours. Cela correspond à une amélioration de quasiment 3 jours par rapport à 2010. 51% des dossiers ont été traités en moins de 15 jours et 98 % dans le délai de 45 jours. Des chiffres également en légère amélioration par rapport à 2010.

Il sera difficile de réduire davantage le temps de traitement des dossiers. Le délai d'instruction est incompressible, car il nécessite un temps de réponse minimum de chaque partie pour fournir des éléments complémentaires.







Avis rendus : la nécessité d'un motif réel de contestation

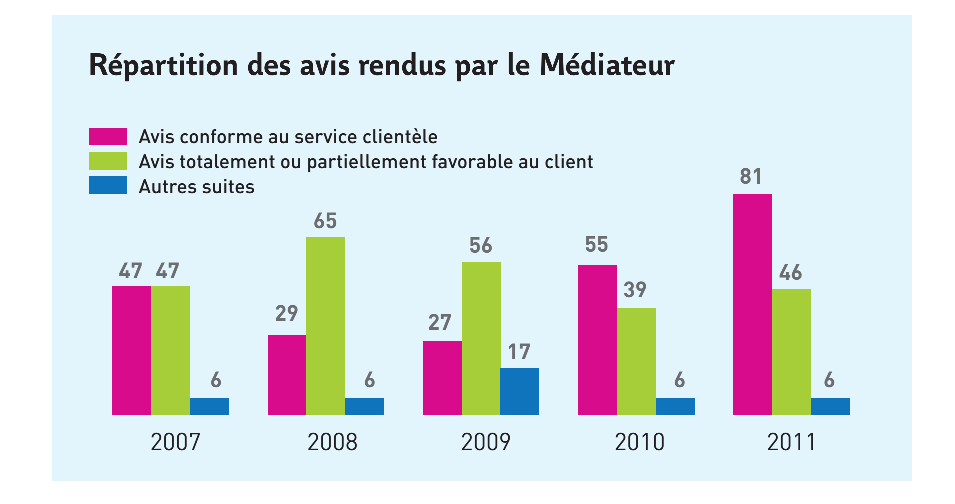
Dans un dossier concernant une infraction, la décision du Médiateur peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de l'amende à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du service clientèle.

Dans les dossiers ne concernant pas un procès-verbal, l'avis du Médiateur peut ne pas avoir d'effet immédiat pour le client. Mais il contribue à faire évoluer la position de l'entreprise vis-à-vis du dysfonctionnement signalé.

35% des avis rendus en 2011 ont été totalement ou partiellement favorables au client.

61% ont confirmé la décision du service clientèle. Ils correspondent parfois à des dossiers qui ne fournissent pas de justification réellement fondée par rapport à leur contestation de l'infraction, au-delà d'une situation personnelle parfois difficile. Le Médiateur prend en compte la situation sociale du requérant, mais elle ne peut pas à elle seule motiver sa décision.

Le Médiateur doit en toute circonstance fournir au client des éléments d'explication de sa décision, qu'elle lui soit favorable ou non. Elle est toujours motivée par des éléments d'information liés au règlement, corrélés aux faits qui ont été portés à sa connaissance. Le Médiateur accorde une grande importance à la dimension pédagogique de son intervention, visant à faire évoluer les comportements futurs.



Selon le protocole de Médiation du 20 février 2006, le Médiateur dispose de 45 jours maximum pour communiquer sa décision finale à compter de la date de réception de la saisine. Ce délai peut être prolongé à 4 mois pour les dossiers nécessitant une longue enquête pour complément d'information.

L'analyse des litiges

SUR LES 133 DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR EN 2011, 118 ÉTAIENT LIÉS À UNE INFRACTION TARIFAIRE. CHAQUE DOSSIER TRAITÉ SE CONCLUT PAR UN AVIS DU MÉDIATEUR, RENDU DE MANIÈRE ISOLÉE À LA SEULE ÉTUDE DES ÉLÉMENTS DISPONIBLES, SANS AUCUNE JURISPRUDENCE. L'AVIS CONSULTATIF EST MIS EN ŒUVRE PAR LES SERVICES DE LA RATP.





Passe Navigo Découverte sans carte

→ LES FAITS

Lors d'un contrôle, Melle R. présente son passe Navigo Découverte rechargé, mais sans la carte nominative. L'agent de contrôle la verbalise et s'assure de son identité grâce à une carte bancaire qu'elle lui présente. Il lui suggère d'envoyer une photocopie de sa carte nominative au service clientèle, avec le talon du procès-verbal, afin de demander son annulation. Mais le service clientèle confirme l'amende de 47 €. Melle R. ne s'estime pas fraudeuse, car elle recharge son passe Navigo tous les mois et n'a jamais fait d'infraction.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur entend bien les explications de Melle R. Il lui explique cependant que le passe Navigo Découverte et la carte nominative doivent être présentés ensemble pour prouver que son utilisation est strictement personnelle. Il maintient la décision du service clientèle.



→ LE COMMENTAIRE

Ce type de verbalisation est souvent mal vécu par le client. Il estime avoir payé son abonnement et ne pas pénaliser la RATP s'il n'a pas sa carte nominative avec son passe Navigo Découverte au moment où il l'utilise. C'est cependant le seul moyen de prouver que la personne qui utilise le passe est bien son détenteur et lui seul. La superposition de la carte nominative et du passe Navigo Découverte permet de voir la cohérence du numéro pré-imprimé sur les deux éléments.

Pieds sur les banquettes

→ LES FAITS

Le fils de M. D. est verbalisé à l'arrêt Porte de Champerret pour avoir souillé la banquette d'un autobus de la ligne 163 en y ayant posé son pied. M. D. ne conteste pas le fait que son fils ait pu poser un pied sur un bord de la banquette, mais conteste la notion de souillure et donc de préjudice subi par la RATP. Il attire également l'attention du Médiateur sur les conditions de la verbalisation, qu'il estime inappropriées. Il se demande enfin pourquoi des faits qualifiés « sans gravité » par la RATP dans sa réponse ont pu faire l'objet d'un déploiement de force, d'une interpellation verbalement brutale et d'une amende de 72 euros.



→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Un agent de sûreté de la RATP a vu le fils de M. D. avec ses pieds sur la banquette, ce qui constitue une infraction. Le Médiateur précise à M. D. que les agents verbalisateurs sont assermentés, dans le cadre de leur mission de service public. Estimant que l'infraction constatée est établie et que M. D. n'apporte pas d'éléments nouveaux, le Médiateur maintient le procès-verbal.

→ LE COMMENTAIRE

Le nombre des agents qui constituent les équipes de sûreté est lié aux risques qu'ils rencontrent au cours de leur service et non spécifiquement pour le type d'infraction commis par le fils de M. D. Il est important de remettre dans leur contexte les missions des agents de sûreté, tout en sachant qu'ils peuvent également intervenir pour verbaliser toutes les infractions qu'ils constatent lors de leur présence sur le réseau.

Complexité tarifaire

→ LES FAITS

Melle O. achète un billet « Origine Destination » à un guichet de la SNCF, après avoir précisé qu'elle souhaitait emprunter la ligne T2 lors de son déplacement et que l'agent lui ait confirmé que c'était possible. Elle est néanmoins verbalisée. N'ayant jamais fraudé, elle en est très affectée.



→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Les billets « Origine Destination » combinés RATP-SNCF sont réservés à un voyage entre deux gares du réseau ferré d'Ile-de-France. Ils permettent également d'effectuer la correspondance métro et RER dans Paris lorsque cette ville est inscrite sur le billet. Or, le tramway RATP est assimilé aux bus et n'appartient pas au réseau ferré. Cependant, pour des raisons historiques, les billets « Origine Destination » sont valables sur l'ancien parcours du tramway T2, de La Défense à Issy – Val de Seine. Compte-tenu de ces éléments complexes de tarification et face à la bonne foi de Melle O., le Médiateur classe son dossier sans suite.

→ LE COMMENTAIRE

Le Médiateur continue à recevoir de nombreux dossiers révélant la complexité de certains éléments de la tarification des transports publics en Ile-de-France. Les voyageurs acceptent mal leur verbalisation et font part de réelles difficultés de compréhension, qui gagneraient à être résolues. Ainsi, pour le T2, un voyageur est en situation régulière s'il utilise un billet Origine Destination de La Défense jusqu'à Issy – Val de Seine. S'il poursuit son trajet vers la Porte de Versailles, il doit valider un ticket t+ pour ne pas être en infraction. Le Médiateur a déjà abordé ce point de la tarification dans son interpellation 2009-05, transmise au Syndicat des Transports d'Ile-de-France.

Tarif réduit

→ LES FAITS

Père de trois enfants M. C. habite en Bretagne et ne s'est jamais déplacé en métro à Paris. Suivant les conseils d'un agent de station, il achète des tickets à tarif réduit avec sa carte de réduction Famille Nombreuse de couleur rouge. Contrôlé à la station Pasteur, le contrôleur lui dit que sa carte n'est pas valable sur le réseau RATP. Pourtant, M. C. avait été contrôlé plusieurs fois auparavant, sans que le contrôleur lui fasse remarquer son erreur…



→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

La réglementation tarifaire appliquée à la RATP reconnaît uniquement la carte de réduction Famille Nombreuse de couleur bleue, délivrée par la SNCF. Elle seule permet de bénéficier d'une réduction de 50% sur le réseau. Si l'infraction de M. C. est incontestable, les éléments qu'il produit révèlent qu'il n'a pas fraudé intentionnellement et attestent de sa bonne foi. La confusion provient du fait que M. C. disposait auparavant d'une carte de couleur bleue, valable en Ile-de-France. Le Médiateur classe son procès-verbal sans suite. Il explique à M. C. que cette mesure est prise à titre exceptionnel et qu'il ne pourra plus en bénéficier dans le cas d'une récidive.

→ LE COMMENTAIRE

Il serait important pour l'émetteur de la carte Famille Nombreuse de couleur rouge d'informer de manière explicite les restrictions de sa validité en Ile-de-France, lors de la première remise au voyageur. Néanmoins, sur l'affiche Mode d'emploi présente dans toutes les gares et stations du réseau RATP, il est bien précisé que le tarif réduit est accessible aux titulaires d'une carte Famille Nombreuse de couleur bleue. De même, le site ratp.fr indique à la page Familles nombreuses que la carte rouge n'est pas valable sur le réseau de transports publics d'Ile-de-France et ne donne droit à aucune réduction sur le réseau RATP.

Poussette et validation

→ LES FAITS

Mme T. a été verbalisée dans un bus de la ligne 123. Elle reconnaît ne pas avoir validé de titre de transport, mais elle explique que les circonstances ne lui ont pas permis de le faire. Elle est montée avec une poussette par la porte arrière et les contrôleurs ne lui ont pas laissé le temps d'aller valider son titre à la borne unique située à côté du conducteur.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur rappelle à Mme T. les conditions d'accès à bord des poussettes, qui ont évolué pour s'adapter à la demande des clients. Il souligne que le passage par la porte arrière ne peut être qu'exceptionnel et uniquement après l'accord du conducteur. Mme T. ne fait pas mention de cet accord. Pour assurer un juste équilibre entre la nécessité pour la RATP de faire respecter la police des transports et la prise en compte de la situation particulière de Mme T., le Médiateur maintient le procès-verbal, mais supprime les frais de dossier.

→ LE COMMENTAIRE

Le guide du savoir-voyager affiché dans les bus est très clair. Les poussettes sont autorisées dans les véhicules à toute heure de la journée, à quatre conditions :
- deux poussettes dépliées maximum dans les bus standards et articulés, une seule dans les midibus et minibus ;
- la montée avec une poussette dépliée peut se faire exceptionnellement par la porte arrière avec l'accord du conducteur et validation du titre de transport ;
- dans les bus articulés, l'accès des poussettes peut se faire par la porte centrale ;
- les poussettes dépliées doivent obligatoirement stationner sur l'emplacement matérialisé pour elles ou sur l'emplacement réservé par priorité aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant.

Le Médiateur regrette néanmoins que la taille de certaines poussettes soit parfois devenue inadaptée à la montée par la porte avant des bus. Une poussette de taille raisonnable, permettant la validation à l'entrée du bus, aurait peut-être pu éviter les difficultés rencontrées par Mme T.

Saisine précoce



→ LES FAITS

M. H. a jeté son ticket en sortant de la rame et a ensuite été contrôlé. Il écrit immédiatement au Médiateur pour contester sa verbalisation en apportant une preuve de son achat de titres de transport.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur rappelle à M. H. qu'il doit impérativement en premier lieu s'adresser au service clientèle de la RATP. Il pourra saisir le Médiateur s'il n'est pas satisfait de la réponse qui lui sera faite. Le Médiateur transmet son dossier au service clientèle.

→ LE COMMENTAIRE

L'intervention du Médiateur constitue un second recours pour un client mécontent de la réponse qui lui est faite par la RATP. Elle n'a de sens que par rapport à une position prise par l'entreprise via son service clientèle. Ce principe est défini dans le Protocole de Médiation du 20 février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs.

Saisine tardive



→ LES FAITS

Le fils de M. R. est verbalisé le 1er mars 2011 pour un voyage sans titre de transport. Mais celui-ci a changé d'adresse et le courrier informant M. R. du procès-verbal ne lui parvient que le 30 juin, remis par un voisin, soit près de quatre mois après la verbalisation. Lorsqu'il prend contact avec la RATP pour le règlement, on lui répond que le dossier a été transmis au Trésor Public. M. R. demande au Médiateur la possibilité de régler le montant initial au lieu de l'amende forfaitaire majorée.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Lorsque la lettre de M. R. parvient au Médiateur, le délai de deux mois est largement dépassé. La RATP est donc totalement dessaisie du dossier, le service clientèle l'ayant adressé au Procureur de la République pour mise en recouvrement par le Trésor Public. Dans cette situation, le Médiateur ne peut rendre aucun avis. Il conseille néanmoins à M. R. de saisir l'Officier du Ministère Public du Tribunal de Police le plus proche de son domicile pour lui exposer sa situation.

→ LE COMMENTAIRE

Lorsqu'un dossier est entre les mains du Procureur de la République, la procédure pénale en cours interdit toute intervention de la RATP et du Médiateur conformément aux dispositions du protocole.



Validation d'un ticket

→ LES FAITS

Mme N. a été verbalisée à la station La Fourche, car elle n'a pas pu fournir un titre de transport validé. Elle conteste cette verbalisation, car elle a bien mis son ticket dans l'appareil lorsqu'elle a pris le métro à la station Les Sablons et il est passé normalement. Le lendemain, elle a vu une équipe de la RATP en train d'intervenir sur le même appareil.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur a demandé une enquête de fonctionnement à la ligne. Un dysfonctionnement des appareils de contrôle a effectivement été signalé à la station Les Sablons le jour de la verbalisation de Mme N. Le Médiateur reconnaît sa bonne foi et classe son procès-verbal sans suite.

→ LE COMMENTAIRE

Le marquage visible d'une empreinte au moment de la validation facilite le contrôle des tickets. Cependant, leur piste magnétique comporte également des informations sur la validation : elle peut quand même être établie par le contrôleur lorsque l'appareil n'a pas laissé de traces sur le ticket, à cause d'un défaut d'encrage. Il faut néanmoins que celui-ci dispose d'un lecteur magnétique. L'absence totale d'information sur le ticket ne peut être due qu'à un dysfonctionnement complet du valideur.

Usurpation d'identité (1)

→ LES FAITS

La FNAUT transmet au Médiateur le dossier de M. F. Il a reçu un courrier du Centre de Recouvrement des Infractions de la RATP lui indiquant qu'il avait été verbalisé pour « défaut de présentation de titre de transport » et lui réclamant la somme de 62 €. M. F. est très surpris, car il n'a jamais été verbalisé. Il se déplace quasiment uniquement en deux-roues et utilise peu les transports en commun. Sa réclamation n'est pas acceptée par le service clientèle, qui lui conseille de déposer une plainte auprès de la Police pour usurpation d'identité. M. F. n'ayant pas perdu ses papiers d'identité, il est probable que le procès verbal ait été rédigé sans preuve d'identité de la part de l'auteur de l'infraction.



→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Après une analyse des éléments du dossier et une conversation téléphonique avec M. F., le Médiateur classe son procès-verbal sans suite. Il insiste sur le caractère exceptionnel de cette mesure, tout en l'encourageant à poursuivre son action auprès du Procureur de la République afin de faire cesser cette usurpation d'identité.

Usurpation d'identité (2)

→ LES FAITS

Mme M. conteste la verbalisation de son fils, estimant qu'il a été victime d'une usurpation d'identité.

→ LE COMMENTAIRE

L'instruction des dossiers d'usurpation d'identité est souvent délicate, avec des éléments complémentaires difficiles à obtenir. Lorsque le plaignant ne les fournit pas, la demande de médiation ne peut aboutir.



→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Mme M. fournit au Médiateur une feuille d'absence de son fils du lycée le jour de l'infraction et un courrier de l'agence imagine R attestant que son abonnement a été renouvelé pour l'année scolaire en cours. Cependant, ces documents n'attestent aucunement que le fils de Mme M. n'est pas l'auteur de l'infraction. Ils n'établissent pas de façon probante l'usurpation de l'identité de son fils par un tiers. Le Médiateur ne peut que maintenir le procès verbal.

Carte Solidarité Transport

→ LES FAITS

Mme S. a été verbalisée à la station Bastille car elle n'a pas présenté de justificatif de réduction accompagnant son titre de transport à tarif réduit. Elle déclare avoir égaré son passe Navigo sur lequel étaient chargés ses droits à réduction et affirme avoir présenté au contrôleur sa Carte Solidarité Transport sur laquelle était inscrit son numéro de Navigo.



→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Dans le cadre de la Tarification Solidarité Transport, les droits à gratuité ou à réduction doivent être chargés sur le passe Navigo. Celui-ci est nécessaire aussi bien pour l'achat de titres de transport à tarif réduit que pour en justifier l'utilisation. La Carte Solidarité Transport n'est ni un titre de transport, ni une carte de réduction. D'autre part, lors de la verbalisation de Mme S., le contrôleur a établi un rapport complémentaire relatant des propos discourtois. Le Médiateur déplore le comportement de Mme S. à l'égard des agents de la RATP accomplissant leur mission de service public. Dans ces conditions, il confirme la décision du service clientèle, maintenant le procès verbal, dispensé des frais de dossier, avec un échéancier de règlement des 25€ sur trois mois.

→ LE COMMENTAIRE

Accordée à plus de 600 000 personnes, la tarification Solidarité Transport permet aux voyageurs en situation de précarité de se déplacer en bénéficiant d'importantes réductions ou de la gratuité dans les transports publics franciliens. Les bénéficiaires reçoivent à leur domicile un courrier leur expliquant très clairement qu'ils doivent charger périodiquement leur droit à gratuité ou réduction sur leur passe Navigo en se rendant à un guichet. Si la société fait naître un droit au profit de certaines personnes en raison de leur condition sociale, il est juste en retour de leur demander de se conformer aux obligations qui leur incombent pour en bénéficier.

Prélèvement imagine R

→ LES FAITS

Le Médiateur de la République transmet le dossier de Melle H. Titulaire d'un abonnement mensuel imagine R, elle change d'organisme bancaire et signe une nouvelle autorisation de prélèvement. Elle reçoit un courrier l'informant que le prélèvement du mois de février n'a pas été fait. Son père règle le jour même la mensualité par téléphone avec sa carte bancaire. Mais finalement, le prélèvement est bien effectué sur son compte. Elle adresse à l'agence imagine R un courrier avec des justificatifs montrant que le mois de février avait été payé deux fois et demande un remboursement. Considérant que le mois de mars a été réglé, elle adresse à imagine R un chèque correspondant aux mois d'avril et mai. Cependant, imagine R lui réclame toujours le mois de mars et annule son passe Navigo le 9 mai.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur confirme à Melle H. que l'agence imagine R a accepté d'annuler le litige, en offrant la dernière mensualité de juin restant due. Elle a également envoyé à Melle H. un passe lui permettant de voyager à nouveau en toute quiétude.

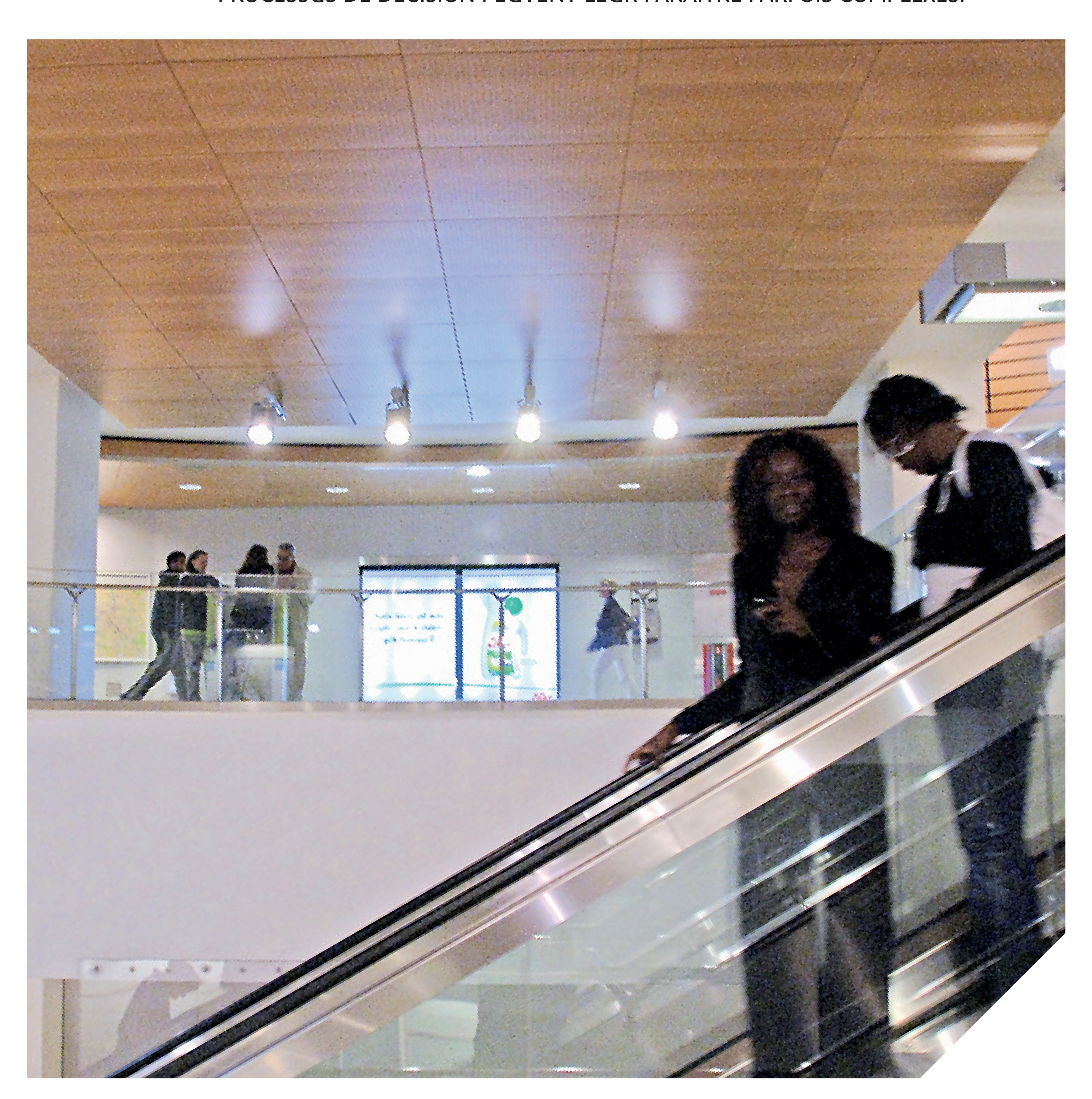
→ LE COMMENTAIRE

Il est regrettable que l'agence imagine R ait mis plusieurs mois avant de reconnaître le double paiement du mois de février, erreur due à un changement de coordonnées bancaires. Melle H. a été perturbée par différentes lettres de contentieux envoyées automatiquement, qui ne prenaient pas en compte les termes des courriers échangés en parallèle avec l'agence. Il est important de personnaliser les échanges avec les clients, afin d'éviter un traitement systématique et anonyme.



Ce qu'en pensent les clients

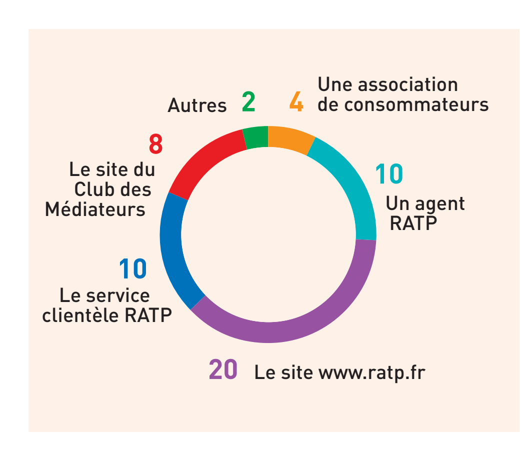
L'ENSEIGNEMENT PRINCIPAL DES RÉPONSES EST LA SATISFACTION RECONNUE PAR LES CLIENTS D'AVOIR ÉTÉ ÉCOUTÉS, QUELLE QUE SOIT LA SUITE DONNÉE À LEUR CONTESTATION. L'ACCESSIBILITÉ DU MÉDIATEUR LEUR PERMET D'AVOIR UNE RÉPONSE RAPIDE À UN SECOND RECOURS VIS-À-VIS D'UNE STRUCTURE DONT LES PROCESSUS DE DÉCISION PEUVENT LEUR PARAÎTRE PARFOIS COMPLEXES.



La plupart des clients ayant saisi le Médiateur ont reçu un questionnaire leur permettant de faire part de leur avis sur le traitement de leur requête. Les réponses sont anonymes. 58 réponses ont été reçues sur 270 questionnaires de satisfaction envoyés, soit un taux de retours spontanés d'un peu plus de 20%.

Internet de loin la principale source d'information

Par quel intermédiaire avez-vous eu l'idée de saisir le Médiateur ?



Dans 3 cas sur 4, l'information sur l'existence du Médiateur est fournie par une source liée à la RATP : agent, site Internet, service clientèle. Le site ratp.fr continue sa montée en puissance. Il est devenu de loin la première source d'information pour faire connaître le Médiateur. Nouveau par rapport à 2010, le site du Club des Médiateurs a également renseigné près de 20% des répondants.



L'accusé de réception, marque de reconnaissance

Le Médiateur vous envoie un accusé de réception dès qu'il reçoit votre requête. Voyez-vous cela comme une marque de reconnaissance ?

Oui	42
Non	11

L'accusé de réception permet au client de savoir rapidement que son dossier est bien parvenu au Médiateur et qu'il va être traité. Il est rassurant et constitue un gage de sérieux et de considération. Dans certains cas, l'accusé de réception est également une demande d'informations complémentaires. Si son dossier n'est pas recevable, le client en est également informé dans les cinq jours.

Une prise en compte des éléments

Dans sa réponse, avez-vous le sentiment que le Médiateur a pris en considération les éléments que vous lui avez transmis ?

Oui	32
Non	24

Au-delà d'une réponse favorable à leur requête, les clients apprécient que le Médiateur consacre du temps à étudier leur dossier, pour une nouvelle analyse de leur situation. Ils estiment dans leur majorité que le dossier qu'ils ont fait parvenir est utile pour permettre une décision.



Un délai de saisine peu mémorisé

Etiez-vous informé du délai de deux mois pour saisir le Médiateur avant d'entrer en contact avec lui ?

Oui	17
Non	40

Le client dispose de deux mois pour contester un procès-verbal. La saisine du Médiateur en cas de réponse négative du service clientèle doit également s'effectuer dans ce délai, qui reste méconnu de la majorité des clients.



Une procédure bien acceptée

Vous ne pouvez saisir le médiateur que si vous avez présenté une première requête auprès du service clientèle. Estimez-vous ce principe contraignant ?

Oui	20
Non	37

Dans leur grande majorité, les clients acceptent le principe de saisine du Médiateur en dernier recours après une réponse du service clientèle. Il leur apparaît logique que le Médiateur ne se substitue pas aux instances existantes, mais vienne en complément.

Des explications satisfaisantes

Le Médiateur vous a-t-il fourni des explications satisfaisantes pour justifier sa réponse ?

Oui	34
Non	22

Il est probable qu'une grande partie des réponses négatives provienne de voyageurs ayant reçu une réponse confirmant l'avis du service clientèle. Le Médiateur tient néanmoins à soigner tout particulièrement ses explications lorsque sa décision n'est pas celle souhaitée par les clients, afin que son intervention ait un impact pédagogique sur l'évolution de leur comportement.

La saisine par Internet pas indispensable

La saisine du Médiateur se fait par courrier. Auriez-vous souhaité pouvoir le faire par Internet ?

Oui	26
Non	30

Le courrier reste le média de référence, avec un gage de sérieux pour une démarche qui revêt une connotation juridique.

La poursuite de la contestation

Après que le Médiateur ait rejeté votre requête, avez-vous décidé de poursuivre votre contestation en justice ?

Oui	17
Non	17

Les litiges représentant dans la plupart des cas des sommes assez faibles, le recours à la justice risque d'être onéreux… Est-ce une décision réelle ou un message que certains répondants ont souhaité faire passer au Médiateur ?



Une attente de réduction des délais

Le Médiateur est tenu de répondre dans les 45 jours. Jugez-vous ce délai trop long ?

Oui	29
Non	28

45 jours représentent le délai maximum sur lequel le Médiateur s'engage à répondre et il n'a été dépassé en 2011 que pour 2% des dossiers traités. Le délai moyen de réponse est d'un peu moins de 20 jours, plus satisfaisant pour les clients. Il est difficile à réduire, car de nombreux dossiers nécessitent une demande d'informations complémentaires.

Une satisfaction globale vis-à-vis de la médiation

Si l'un de vous amis avait un litige avec la RATP, lui conseilleriez-vous de recourir au Médiateur ?

Oui	49
Non	8

85% des clients recommanderaient le recours au Médiateur, un chiffre largement supérieur au nombre de réponses du Médiateur favorables aux clients… Au-delà d'avoir gain de cause, les consommateurs apprécient que leur dossier ait pu être étudié et pris en considération par le Médiateur.



Les recommandations du Médiateur

LES SAISINES REÇUES PAR LE MÉDIATEUR LUI PERMETTENT DE CONSTATER DES DYSFONCTIONNEMENTS LORS DE SITUATIONS VÉCUES PAR LES VOYAGEURS. CERTAINS SONT SUFFISAMMENT IMPORTANTS POUR QUE LE MÉDIATEUR RECOMMANDE À LA RATP DES SOLUTIONS D'AMÉLIORATION.



Les réponses de la RATP aux interpellations 2010

Les différents départements de la RATP ont apporté des réponses aux interpellations qui leur ont été adressées par le Médiateur en 2010.

Interpellation 2010-01

Ticket t+ et durée de validité

Le Médiateur demande que soit précisé s'il y a ou non une limitation à la durée de validité d'un ticket t+ au métro et au RER. S'il y a une limitation, la réglementation lisible par les voyageurs doit être modifiée en conséquence. Qu'il y ait limitation ou non, le Médiateur demande que les agents de contrôle, quel que soit leur service, soient clairement informés de la réglementation en vigueur



La réponse de la RATP

Un ticket t+ a une durée de vie limitée à partir de sa première validation :

- *à 1h30 sur le réseau de surface. Pour les correspondances entre bus, tramway et T Zen, la durée de validité se mesure entre la première et la dernière validation. Les allers-retours sur la même ligne de bus, ou de tram ou de T Zen, ainsi que les interruptions de trajet pour reprendre un autre bus de la même ligne, ne sont pas possibles avec le même ticket ;*
- *à 2h sur le réseau ferré. Le ticket t+ permet les correspondances métro-métro, RER-RER et métro-RER dans Paris. Il n'est pas valable dans les RER et les trains SNCF Transilien à l'extérieur de Paris.*

Si les équipes de contrôle appliquent bien cette réglementation, il est vrai que l'information voyageurs visible ne la stipule pas. Afin de corriger cette situation, la mention de limite de validité pour tous les réseaux sera ajoutée pour l'ensemble des informations visibles des voyageurs, en octobre-novembre 2012.



Interpellation 2010-02

Ticket t+ et notion de voyage

La réglementation précise « Vous ne pouvez pas interrompre votre parcours en cours de route, puis le reprendre sans payer à nouveau le prix d'un voyage ». Que faut-il entendre par interruption ? Le Médiateur demande que la notion de voyage soit clarifiée. Une réponse sera donnée aux voyageurs qui, ayant utilisé un ticket t+, empruntent le chemin retour avec le même ticket. Il demande que la réglementation lisible par les voyageurs soit modifiée, afin qu'ils sachent s'ils sont ou non en infraction. Il demande en outre que les agents de contrôle en soient clairement informés.



La réponse de la RATP

La réglementation est imposée par le STIF et non négociable : l'interruption du voyage est effective lorsqu'une ligne de contrôle ou des portes de sortie sont franchies. Un client qui utiliserait le même ticket t+ pour l'aller et le retour en ayant franchi une ligne de contrôle entre les deux serait alors en infraction. En revanche, s'il effectue l'aller et le retour sur le réseau ferré sans en sortir et sans dépasser la durée totale de 2 heures, il n'est pas en infraction. Cette règle est éditée sur toutes les affiches de réglementation et les fiches mode d'emploi disponibles sur l'ensemble des réseaux RATP. Un rappel sera fait au service de contrôle.

Interpellation 2010-03

Ticket t+ et correspondance Noctilien

La tarification spécifique de Noctilien est de nature à engendrer des incompréhensions parmi les voyageurs, notamment en ce qui concerne les correspondances entre Bus Noctilien. En effet, des voyageurs qui sont habitués à pratiquer des correspondances bus-bus le jour sont dans l'impossibilité de les faire la nuit. Quant au calcul du nombre de tickets à valider, il est également différent le jour et la nuit. Le Médiateur demande que soit examinée la possibilité d'un dispositif d'information visible dès l'entrée dans le bus, voire avant la montée.



La réponse de la RATP

La règle est la suivante :
- *1 ticket pour les 2 premières zones, 1 pour chaque zone suivante ;*
- *pour les déplacements banlieue-banlieue passant par Paris, 1 ticket par zone traversée sans double compte ;*
- *le ticket ne donne pas droit à correspondance.*

Un dispositif d'information, portant sur la tarification applicable à bord des bus Noctilien, visible dés l'entrée dans le bus, n'est pas possible faute de place. La possibilité d'améliorer cette information sur les plans de ligne affichés aux points d'arrêt va être examinée au cours des prochains mois.



Interpellation 2010-04

Accès Gare du Nord

A Gare du Nord, les accès métro et RER, qui sont sous la responsabilité de la SNCF, sont souvent ouverts. Cela entraîne le franchissement des lignes de contrôle sans validation d'un titre. Le Médiateur demande que soit étudié un dispositif d'information des agents de contrôle de la RATP, afin qu'ils puissent avoir connaissance de l'état de fonctionnement des accès Métro et RER gérés par la SNCF.



La réponse de la RATP

La règle précisée sur la fiche Mode d'emploi indique : « Vous devez obligatoirement et systématiquement valider un titre de transport valable lorsque vous entrez dans le métro, le bus, le RER, le tramway et le funiculaire. » Dans les gares multi-transporteurs et lorsque les lignes de contrôle sont hors service, nous sommes conscients de la gêne qui peut être occasionnée si le client n'a pas pu valider son titre. Nous allons transmettre une demande à notre service de contrôle, afin qu'une démarche de coordination soit engagée avec son homologue de la SNCF.

Interpellation 2010-05

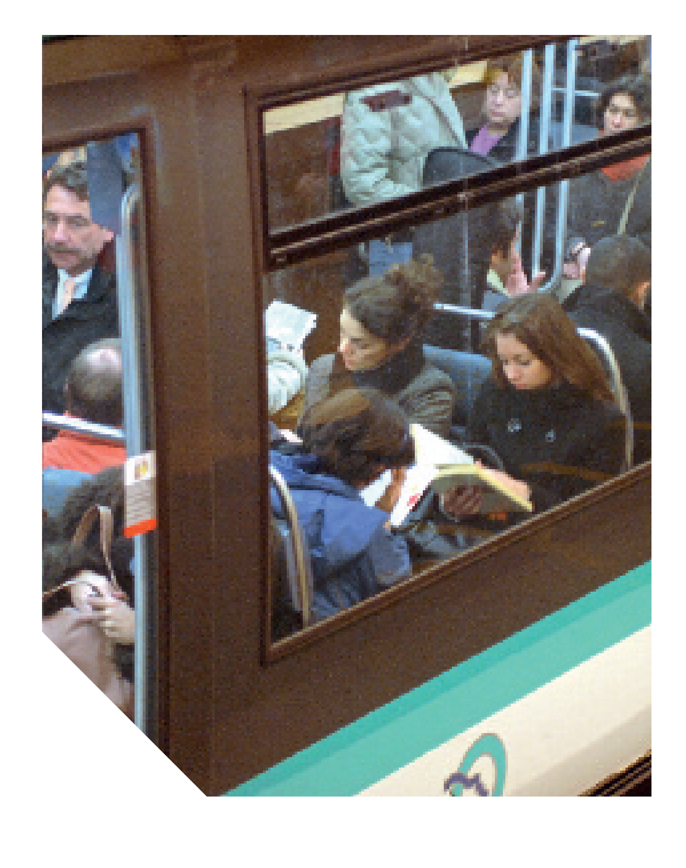
Abonnement imagine R en cours d'année

Les abonnés sont parfois surpris d'avoir à acquitter la totalité du forfait annuel alors que plusieurs mois se sont écoulés. Le Médiateur demande que l'attention des souscripteurs soit attirée sur cette clause au moment de leur engagement en cours d'année.



La réponse de la RATP

La règle selon laquelle le client doit acquitter la totalité du forfait annuel, alors que plusieurs mois se sont déjà écoulés, est une règle imposée par le STIF et reprise à l'article 2.3 des conditions générales d'utilisation du forfait imagine R. Conscients du caractère particulier de cette règle, les transporteurs en collaboration avec le STIF se sont appliqués à ce quelle soit clairement portée à la connaissance des clients : en 2011 sur les formulaires d'abonnements et en 2012 dans le livret d'information accompagnant le formulaire de souscription et aidant le client dans son abonnement.



Interpellation 2010-06

Accompagnateur titulaire d'une carte d'invalidité

Les réglementations SNCF et RATP sont différentes en ce qui concerne le régime tarifaire de l'accompagnateur d'une personne handicapée avec un taux d'invalidité de 80% et plus. A la SNCF, l'accompagnateur bénéficie d'une réduction de 50%, à la RATP aucune réduction n'est accordée. Le Médiateur demande que soient examinées les conditions d'une harmonisation tarifaire.





La réponse de la RATP

Seul le STIF a l'autorité de décider des changements tarifaires. La RATP ne peut pas changer les règles sans une décision expresse du STIF. Face à cette situation incohérente, elle demandera une harmonisation auprès du STIF.





Les recommandations 2011

Un certain nombre d'aspects du service offert aux voyageurs ont entrainé des litiges avec la RATP en 2011, parfois de manière récurrente. Le Médiateur recommande aux départements de l'entreprise d'étudier la faisabilité de possibles améliorations.

Recommandation 2011-01

Abonnement imagine R en cours d'année

→ LA SITUATION

Les abonnements imagine R sont en principe souscrits en début d'année scolaire ou universitaire, mais il arrive que certaines souscriptions soient plus tardives. Dans ce cas, les abonnés sont parfois surpris d'avoir à acquitter la totalité du forfait annuel, alors que plusieurs mois se sont écoulés. Dans certains cas, les clients avaient acheté un passe Navigo mensuel avant de faire leur demande d'abonnement imagine R en cours d'année et ne sont pas d'accord sur le fait de payer deux fois les mois qui précèdent le début effectif de leur abonnement. Cette situation est toutefois conforme à la réglementation définie aux articles 2.3 et 2.5.5 des conditions générales d'utilisation du forfait imagine R : « Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. En cas de souscription tardive ou envoi tardif du dossier de souscription, il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés. Aucun titre de transport acquis avant la demande de souscription ne sera remboursé » et « En cas de souscription tardive, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés entre la date de souscription du forfait et le 1er jour de validité sont prélevées avec la première échéance. »
Le Médiateur considère que cette réglementation, pour légitime qu'elle soit, n'est pas nécessairement comprise par les souscripteurs, générant parfois des contestations. Ne faut-il pas s'interroger sur la façon d'attirer davantage encore leur attention sur ce point au moment de leur adhésion ?

→ LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que cette clause, qui figure parmi les 46 alinéas des 10 articles des conditions générales d'utilisation du forfait imagine R (au verso du formulaire d'abonnement) soit rendue plus visible par les souscripteurs au moment de leur engagement en cours d'année.

Recommandation 2011-02

Information des équipes de contrôle sur le réseau métro et RER en cas de dysfonctionnement technique

→ LA SITUATION

La validation des titres de transport est obligatoire, pour accéder au réseau métro et RER. Des clients qui sont contrôlés font parfois valoir le mauvais fonctionnement d'un appareil de contrôle pour expliquer que leur titre de transport n'a pu être validé. Dans la très grande majorité des cas signalés dans les courriers reçus, le contrôle n'est pas contesté en tant que tel dans sa finalité. Mais souvent, les clients estiment ne pas avoir été entendus suffisamment par le contrôleur au moment de leur verbalisation, lorsqu'ils déclarent avoir validé leur titre de transport.
« J'ai dit au contrôleur que j'avais mis un ticket dans l'appareil, il ne m'a pas cru. Il a refusé de venir avec moi pour vérifier si l'appareil en question fonctionnait bien. »
« J'ai mis mon ticket dans l'appareil à Gare du Nord et je n'ai pas eu de problème pour passer. »
« Je refuse de payer une amende pour un dysfonctionnement des lignes de contrôle qui incombe à la RATP, alors que j'ai payé mon titre de transport. »



→ LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que les équipes de contrôle soient mieux informées, dans des délais aussi proches que possible du temps réel, de la situation des lignes de contrôle et de l'état de fonctionnement des accès au métro et au RER gérés par la RATP ou par la SNCF.

Recommandation 2011-03

Tarification de la ligne T2

→ LA SITUATION

La fréquentation de la ligne T2 est en augmentation régulière depuis sa mis en service. En 2011, elle a été de 116 000 voyages quotidiens du lundi au vendredi, preuve de son succès. Elle a permis d'améliorer grandement les conditions de transport des voyageurs de l'ouest parisien, ainsi que la desserte du Parc des expositions de la Porte de Versailles. Cependant, la tarification sur l'ensemble de cette ligne n'est pas toujours comprise par les voyageurs qui l'empruntent avec un ticket.
La ligne T2 est soumise à deux tarifications selon la station à laquelle le voyageur monte dans la rame. Sur le tronçon la Défense / Issy – Val-de-Seine, il est en situation régulière avec un ticket t+ ou un billet « Origine Destination » combiné RATP-SNCF. En revanche, s'il va au-delà d'Issy – Val-de-Seine en direction de la Porte de Versailles, il doit nécessairement utiliser un ticket t+. Cela l'oblige à une deuxième validation s'il possédait un billet « Origine Destination » pour la première partie du tronçon de la ligne.



→ LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Suite à sa première interpellation 2009-05, transmise au Syndicat des Transports d'Ile-de-France, le Médiateur demande que soit de nouveau examinée la possibilité de simplifier la tarification sur la ligne T2, en autorisant l'utilisation d'un billet « Origine Destination » de bout en bout.





Recommandation 2011-04

Dézonage du forfait annuel imagine R

→ LA SITUATION

Dans les conditions générales d'utilisation du forfait imagine R détaillées au verso des contrats d'abonnement, à l'article 1.1, il est précisé « Pendant la semaine, il (le forfait imagine R) est utilisable uniquement dans les zones souscrites. Les samedis, dimanches, jours fériés, pendant les petites vacances scolaires (Toussaint, Noel, Hiver et Printemps) définies par l'Education Nationale dans les académies de Paris, Versailles et Créteil (Zone C) et du 1er juillet au 31 août, il est valable dans toutes les zones d'Île-de-France. »
Même si il n'est pas précisé l'heure du début, on peut logiquement penser que le dézonage le week-end commence dès le samedi à 00h01 et prend fin le dimanche à 23h59.
A plusieurs reprises, le Médiateur a été saisi par des requérants qui ne comprenaient pas pourquoi ils avaient été verbalisés un samedi après 00h01 au motif de « sans titre de transport », alors qu'ils possédaient un forfait annuel imagine R sur le réseau RATP en Ile-de-France.



→ LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que l'information concernant les heures de début et de fin de dézonage les week-ends, jours fériés et vacances scolaires soit clarifiées et diffusées à l'ensemble des équipes de contrôle.



Annexes



Les contacts possibles à la suite d'une verbalisation

1• Pour contester une verbalisation

Par téléphone, en appelant le Service Clients au :
32 46 (0,34 euros la minute)
de 7h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 17h les samedis, dimanches et jours fériés.

Par courriel, sur le site Internet
www.ratp.fr

Par courrier, en écrivant à :
RATP - Service Clientèle
LAC RV 01
66, cours de Vincennes
CS 91234
75131 Paris Cedex 12.

Dans tous les cas, se munir au préalable de tous les documents utiles justifiant une réclamation.

2• Pour régulariser un procès-verbal d'infraction

Les règlements peuvent être effectués :

- En espèces
à l'accueil clientèle
du Centre de Recouvrement des Infractions
21, rue Jules Vallès 75011 Paris,
du lundi au vendredi de 8h à 19h.

- Par chèque ou mandat postal
à l'ordre de la RATP, adressé au
Centre de Recouvrement des Infractions,
21 rue Jules Vallès 75547 Paris cedex 11.

- Par Carte Bancaire, en téléphonant au :
01 58 77 18 77

- Par Internet :
Sur le site **https://pv.ratp.fr**

Sur le site **www.ratp.fr**
menu « Titres et tarifs »,
sous-menu « Paiement des amendes RATP »



Le Protocole de Médiation entre la RATP et les associations de consommateurs

En 1990, il a été créé une instance de médiation, souhaitée par les associations de consommateurs et d'usagers des transports, et une procédure a été définie, permettant de faire réexaminer par le Médiateur désigné par la RATP les cas de clients de la RATP qui, à la suite d'une réclamation relative à un procès-verbal d'infraction, ont reçu du service concerné une réponse jugée par eux non satisfaisante, ou qui n'ont pas reçu de réponse au bout d'un mois. Pour acter ces décisions, un protocole d'accord a été signé le 6 mars 1990.

Le Président-Directeur général de la RATP a désigné un responsable, ci-après dénommé le Médiateur, qui pourra intervenir auprès des différents départements de la RATP pour faire réexaminer les dossiers d'infraction qui lui seront soumis.

Conscientes de l'évolution intervenue, depuis une quinzaine d'années, tant au sein du mouvement consumériste que de l'Entreprise, les associations de consommateurs et la RATP ont décidé d'actualiser le Protocole.

1• Champ de la médiation

L'intervention du Médiateur pourra être sollicitée à propos de tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer et à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP. Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur :

- les cas de force majeure,
- les dossiers relatifs à des dommages corporels,
- les dossiers relatifs à des délits,
- les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

2• Saisine du Médiateur

Les dossiers sont traités en premier ressort par les services clientèle des départements concernés, et le Médiateur n'intervient qu'en second ressort. Le Médiateur peut être saisi par :

- les associations de consommateurs agréées signataires du présent protocole,
- les particuliers, sachant qu'il est vivement recommandé à ceux-ci de se faire assister par une association de consommateurs agréée,
- le Médiateur de la République et ses Délégués départementaux,
- le Médiateur Européen,
- les Médiateurs des institutions et entreprises publiques.

3• Modalités de transmission des dossiers

Les associations présenteront des requêtes dont elles auront au préalable vérifié, dans la mesure du possible, le bien-fondé. Elles fourniront à la RATP les données nécessaires à la recherche du dossier (coordonnées du voyageur, références du procès-verbal, copie des différentes pièces du dossier) ainsi que les informations pouvant être utiles à l'examen de l'affaire.

4• Délais de transmission des dossiers

En matière de contravention, les associations saisiront le Médiateur dans les meilleurs délais, afin que l'étude du dossier puisse être réalisée avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction. En effet, au-delà de celui-ci, sauf effet suspensif prévu au paragraphe 5 ci-après, les procès-verbaux sont transmis directement au Procureur de la République, pour mise en recouvrement, en application des articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale. En ce qui concerne les autres dossiers, ils doivent être transmis dans les trois mois à compter de la date des faits générateurs de la demande.

5• Traitement des dossiers

Le Médiateur enregistrera et accusera réception de la demande, instruira le dossier et pourra alors demander au département concerné de réexaminer l'affaire, notamment en fonction des éléments d'information transmis par l'association ou le réclamant. En ce qui concerne les procès-verbaux, la saisine du Médiateur a pour effet de reporter la transmission des dossiers au tribunal de police pour mise en poursuite, légalement prévue à deux mois en cas de non-paiement. Le Médiateur communiquera, dans un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la demande, au réclamant et à l'association, la décision finale résultant de l'examen du dossier. Ce délai peut être porté à 4 mois pour les dossiers demandant une enquête longue ou particulièrement difficile. Qu'elle soit favorable ou non au requérant, la décision finale sera argumentée.

6• Rapport annuel et propositions du Médiateur

Le Médiateur adresse un rapport annuel au Président-Directeur général de la RATP, et le présente aux associations de consommateurs. Il le transmet également au Médiateur de la République, aux Médiateurs du service public ainsi qu'aux particuliers qui en font la demande. Par ailleurs, le Médiateur signale à la Direction générale de la RATP les dysfonctionnements qu'il a pu constater au cours de l'examen des dossiers traités, afin d'améliorer la qualité du service rendu au voyageur.

7• Application du protocole

Le présent protocole entre en application pour une période d'un an à dater de sa signature. Il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation d'une des parties avec un préavis de deux mois.

Les associations signataires
du Protocole de Médiation avec la RATP

- **ADEIC** *Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur*
  3, rue de la Rochefoucauld
  75009 Paris

- **AFOC** *Association Force Ouvrière Consommateurs*
  141, av du Maine
  75014 Paris

- **ALLDC** *Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs*
  153, av Jean Lolive
  93695 Pantin Cedex

- **ASSECO-CFDT** *Association Etudes et Consommation*
  4, bd de la Villette
  75019 Paris

- **CGL** *Confédération Générale du Logement*
  6-8, villa Gagliardini
  75020 Paris

- **CLCV** *Consommation, Logement et Cadre de Vie*
  29, rue Alphonse Bertillon
  75015 Paris

- **CNAFAL** *Conseil National des Associations Familiales Laïques*
  108, av Ledru Rollin
  75011 Paris

- **CNAFC** *Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques*
  28, place Saint-Georges 75009 Paris

- **CNL** *Confédération Nationale du Logement*
  8, rue Mériel BP 119
  93104 Montreuil Cedex

- **CSF/CNAPFS** *Confédération Syndicale des Familles/Comité National des Associations Populaires Familiales Syndicales*
  53, rue Riquet
  75019 Paris

- **Familles de France**
  28, place Saint-Georges
  75009 Paris

- **Familles Rurales**
  7, cité d'Antin
  75009 Paris

- **FNAUT** *Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports*
  32, rue Raymond Losserand
  75014 Paris

- **INDECOSA-CGT** *Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés - CGT*
  263, rue de Paris
  93516 Montreuil Cedex

- **OR.GE.CO** *Organisation Générale des Consommateurs*
  64, av Pierre Grenier
  92100 Boulogne Billancourt

- **UFC - Que Choisir** *Ile-de-France Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir*
  8, rue de Jouy
  75004 Paris

- **UFCS** *Union Féminine Civique et Sociale*
  6, rue Béranger
  75003 Paris

- **UNAF** *Union Nationale des Associations Familiales*
  28, place Saint-Georges
  75009 Paris

La Charte des Médiateurs
de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur. Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter. S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

• Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.
Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.
Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

• Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

• Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé. Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions. Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

• La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.
Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.
Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus. La médiation est menée de manière contradictoire. Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.
Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité. Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise. La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 1er janvier 2012

- Le Défenseur des Droits – Membre d'honneur
- Le Médiateur de la Caisse des Dépôts
- Le Médiateur des Communications Electroniques
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur du Groupe EDF
- Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur des Programmes de France Télévision
- Le Médiateur des rédactions de France 3
- Le Médiateur de GDF SUEZ
- Le Médiateur des Ministères de l'Économie et du Budget
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur National de Pôle Emploi
- Le Médiateur du Groupe La Poste, le Médiateur de la Banque Postale
- Le Médiateur de la RATP
- Le Médiateur de la SNCF
- Le Médiateur de la Ville de Paris

Comment saisir le Médiateur ?

LE MÉDIATEUR CONSTITUE UN ULTIME RECOURS POUR LES LITIGES NON RÉSOLUS AVEC LA RATP



→ A QUEL MOMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Le client doit en premier lieu présenter sa réclamation au service clientèle de la RATP. En cas de réponse non satisfaisante, il peut alors saisir le Médiateur. Concernant les infractions à la police des chemins de fer, le client peut réclamer uniquement dans un délai de deux mois suivant la date de l'infraction. Au delà, les procès-verbaux sont transmis au Procureur de la République.

→ QUEL CHAMP DE COMPÉTENCE ?

Selon le protocole de Médiation du 20 Février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs, le Médiateur peut être saisi de tout litige portant sur les infractions à la police des chemins de fer, sur l'exécution du contrat de transport, sur le fonctionnement des réseaux et sur les dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP à l'exception des dommages corporels.

→ QUI PEUT INTERVENIR AUPRÈS DU MEDIATEUR ?

Le Médiateur se prononce en toute indépendance sur les dossiers qui lui sont présentés par les clients de la RATP, les associations de consommateurs, le Défenseur des Droits et ses délégués départementaux, et les autres Médiateurs de Services aux Publics. Le recours est entièrement gratuit.

→ COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

La saisine du Médiateur s'effectue par courrier, à travers une lettre lui expliquant la situation le plus clairement possible, accompagnée d'éléments justificatifs.

Elle sera envoyée à l'adresse suivante :

Médiateur de la RATP
LAC A9A
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

→ QUE SE PASSE-T-IL APRÈS LA SAISINE ?

1. Le requérant reçoit un accusé de réception lui indiquant si son dossier peut faire l'objet d'une médiation. Dans le cas contraire, il est informé de sa transmission au service compétent de la RATP.
2. Le dossier est instruit par le Médiateur à partir des éléments communiqués par le requérant et par les services de la RATP.

   En ce qui concerne les procès-verbaux, la saisine du Médiateur reporte la transmission des dossiers au Tribunal de Police pour mise en poursuite, légalement prévu à deux mois en cas de non-paiement.
3. L'avis du Médiateur ou la décision finale est communiqué par écrit au requérant ainsi qu'au service concerné par le litige dans un délai inférieur à 45 jours.

Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Photos RATP com / Agence photo :
Gilles Aligon, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Denis Sutton • Impression : Reprographie RATP • Juin 2012



54, quai de la Rapée
75012 Paris